

# 「肥銀オフィスビジネスDX計画」

2024年4月17日

## 1. 代表者メッセージ

## 2. DXビジョン

## 3. DXで目指す姿

## 4. デジタル戦略

(1)「多様な選択肢、新しい体験によるサービス向上」

(2)「健全な組織構築に向けた生産性・創造性向上」

## 5. DXに向けた環境整備

(1)「人材開発」・「システムインフラ」

(2)「組織」

## 6. KPI

私たち肥銀オフィスビジネス株式会社は、肥後銀行からの事務受託に加え、2022年に策定した新しい企業理念「創造的なサービスをお届けする課題解決企業として、地域の豊かな未来実現に向け、お客様と共に歩み続けます。」のもと、BPO事業、有料職業紹介事業および労働者派遣事業にも取り組み、お客様に高品質なサービスをお届けしております。

昨今の少子高齢化の進展による労働人口の減少や度重なる自然災害など、企業を取り巻く環境は厳しさを増しており、加えて、人工知能（AI）やクラウドに代表されるデジタル技術は急速な発展を遂げ、私たちの生活を便利で豊かなものにしています。今後の企業活動においても、業務効率化、働き方改革、環境保全など、デジタル技術の活用は必要不可欠であると認識しております。

このような著しい環境変化の中で、私たちの2030年に向けたビジョン「オフィスワークとヒューマンリソースの課題解決支援による地域価値共創企業」を実現するために「肥銀オフィスビジネスDX計画」を策定しました。

私たちは、肥後銀行からの事務受託で培ってきた「正確・迅速・丁寧」な事務品質をさらに高めながら、デジタル技術とデータ活用による「DX計画」を遂行することにより、高度な付加価値をお客様へお届けし、さらに信頼していただける企業を目指していきます。



2024年4月17日  
肥銀オフィスビジネス株式会社  
代表取締役社長 徳村昌司

九州フィナンシャルグループ ビジョン

お客様・地域・社員とともに、より良い未来を創造する「地域価値共創グループ」への進化

肥後銀行 中期経営計画

地域価値共創グループ実現へ向けての『躍進』

### 肥銀オフィスビジネス

企業理念  
(2022年4月改定)

創造的なサービスをお届けする課題解決企業として、  
地域の豊かな未来実現に向け、お客様と共に歩み続けます。

2030年ビジョン

オフィスワークとヒューマンリソースの課題解決支援による地域価値共創企業

DXで目指す姿

デジタル技術とデータの活用によりお客様の課題解決を支援し、  
地域の持続可能性を共創していきます。

### DXビジョンの方向性

多様な選択肢、  
新しい体験によるサービス向上

健全な組織構築に向けた  
生産性・創造性向上

九州フィナンシャルグループのビジョン実現のために、肥銀オフィスビジネスは『地域価値共創企業』を目指し、その実現に向けた変革に、全社を挙げて取り組んでいきます。

## DXで目指す姿

デジタル技術とデータの活用によりお客様の課題解決を支援し、地域の持続可能性を共創していきます。

デジタル戦略

多様な選択肢、新しい体験によるサービス向上

- 情報発信・お客様客接点強化
- Webマーケティング

健全な組織構築に向けた生産性・創造性向上

- 業務プロセス改善
- マネジメント強化

人材開発

- IT人材の育成・採用
- 外部企業との連携

システム  
インフラ

- クラウド活用
- セキュリティ対策

環境整備

組織

- デジタル・イノベーション委員会の設置

## (1) 多様な選択肢、新しい体験によるサービス向上

### 情報発信・お客様接点強化

#### ソーシャルメディアの活用



ソーシャルメディアを活用し、お客様との直接的なコミュニケーションや情報発信を行います。目的や対象とする顧客に合わせて、定期的な投稿を行うことでブランドの価値を伝え、情報を共有し、お客様とのエンゲージメントを深めます。

#### コンテンツマーケティング



ブログ記事、ホワイトペーパー、ウェビナーなど、価値あるコンテンツを作成・共有し、お客様との信頼関係を築き、自社の専門知識を示し、ウェブサイトへのトラフィックを増加させるとともに、ブランドの信頼性を高めます。

#### メールマーケティング



お客様のニーズに合わせたメールを送ることで、個々のお客様と直接的なコミュニケーションを図ります。また、リピートビジネスやお客様ロイヤルティの強化を図ります。

#### チャットボットの導入

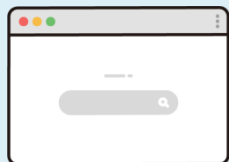


チャットボットは、365日のお客様サポートを提供することが可能です。また、お客様の問い合わせに対する応答を通じて、お客様のニーズをより深く理解することができます。

## (1) 多様な選択肢、新しい体験によるサービス向上

### Webマーケティング

#### SEO（検索エンジン最適化）



ウェブサイトが検索エンジンの結果ページでより高い位置に表示されるように、ウェブサイトの内容や設定を最適化、自然流入の機会を増やします。

※SEO : Search Engine Optimization

#### SEM（検索エンジンマーケティング）



Google AdWordsなどの広告プラットフォームを使用して、特定のキーワードに基づく広告を表示します。

※SEM : Search Engine Marketing

#### ウェブ解析



Google Analyticsなどのツールを使用して、ウェブサイトのトラフィック、ユーザーの行動、コンバージョンのパターンなどを追跡・分析します。これにより、マーケティング戦略の効果を測定し、改善を行います。

## (2) 健全な組織構築に向けた生産性・創造性向上

### 業務プロセス改善

#### CRM/グループウェアの徹底活用



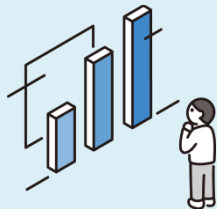
お客様情報の一元管理、業務効率化、コミュニケーションを強化します。全員がリアルタイムに情報を共有し、お客様との関係を深化させるために、これらのツールを活用します。

#### 業務管理システムの導入



派遣業務の拡大に伴う管理システムを導入。データベース化することで、派遣スタッフのスキルや経験を一元管理し、適切な人材配置を効率的に行い、業務効率化とサービス品質向上を図ります。

#### データ連携



各部門やシステム間でのデータ連携の実施。これにより、情報の一元管理、業務効率化、リアルタイムの意思決定を可能にする。これにより、組織全体でデータを共有し、最適な意思決定を実現します。

#### AI活用の検討



DX推進におけるAIの活用は、ビジネスの効率化、自動化、予測分析など多岐にわたります。社内外の業務への活用を検討していきます。



## (2) 健全な組織構築に向けた生産性・創造性向上

### マネジメント強化

#### BIツール活用・データ分析



##### データの視覚化

データをグラフやチャートなど視覚的な形式で表示し、データのパターンやトレンドを一目で把握しやすくします。



##### リアルタイム分析

リアルタイムでデータを分析し、ダッシュボード上で結果を表示することで、即座に状況を把握し、必要な対策を講じることができます。



##### 予測分析

既存のデータを用いてトレンドやパターンを予測し、将来のビジネスの戦略や計画を立てる際の参考にすることを目指します。



#### 人事データベースの整理・再構築



効率的な人材管理・配置、能力開発、パフォーマンス評価などを可能にします。データベースを再構築することで、個々の従業員のスキル、キャリアパスなどの情報が一元化され、適切な人材戦略の策定に役立ち、組織全体の働き方改革と結びつき、DXを進展させます。

#### BPO管理システム（工程・案件管理）



クラウドベースの管理ツールを活用することで、情報の一元化と共有、リアルタイムでの更新、スケジュール管理の効率化が可能になります。さらに、過去のデータから最適な工程を予測することも可能で、生産性と効率性を高めます。

## (1) 人材開発・システムインフラ

### IT人材の育成・採用

- IT関連資格の取得
- 社内人材のリスキリング
- Eラーニングの導入
- IT人材の積極採用  
(SNS活用・Web活用等)

### 外部企業との連携

- 外部企業との連携・協働によるノウハウの獲得
- 外部企業との定期的な情報交換の実施



### クラウド活用

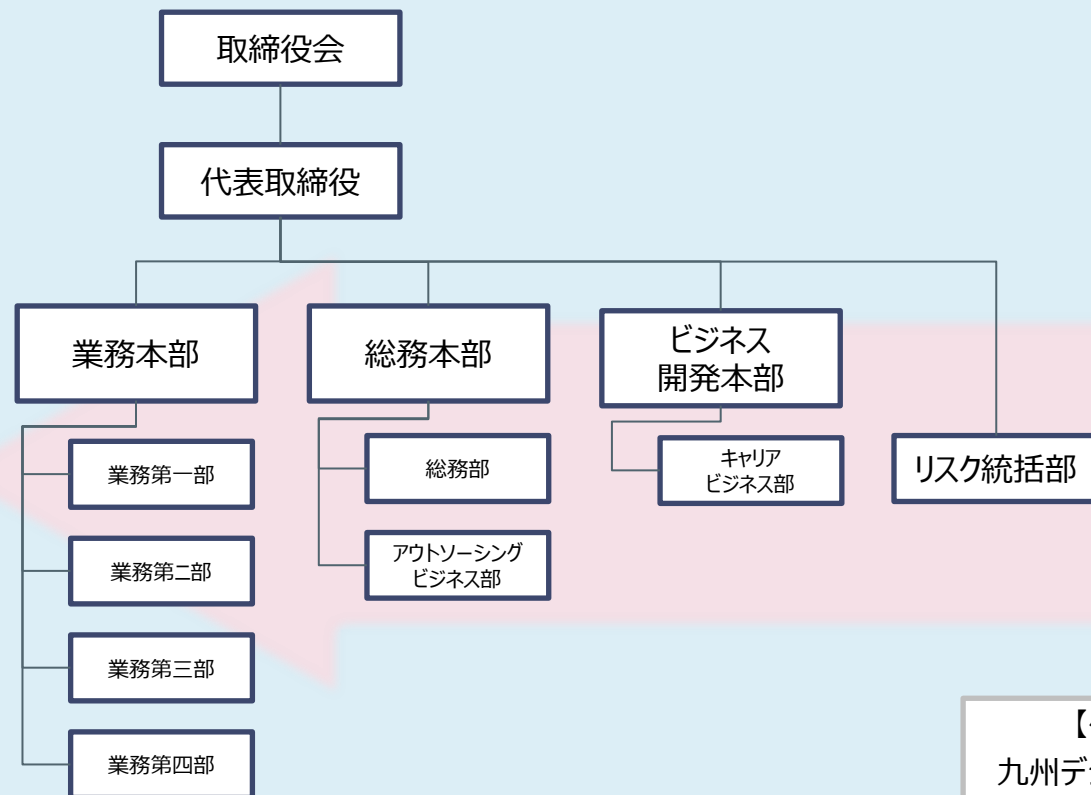
- 社内システムのクラウド移行に向けた環境整備
- 紙帳票の更なるデジタル化
- 業務系システムのクラウド拡大

### セキュリティ対策

- 端末のセキュリティ強化
- ネットワーク監視の強化
- 顧客データのプライバシー保護とセキュリティ確保



## (2) 組織



取締役会

経営執行会

デジタル・イノベーション委員会

👉 体制

- ・委員長：代表取締役
- ・構成員：総務本部長・業務本部長・総務部長  
リスク統括部長・委員長が指名する者

👉 方針

- ・デジタル技術に関連する調査・企画・提案等についてDX計画の実現に向けた施策と進捗を確認

👉 開催

- ・原則、四半期1回（必要に応じて都度開催）

【グループ会社】

九州デジタルソリューションズ

ITベンダー等

外部組織

| 項目                        | 指標                 | 2026年度       |
|---------------------------|--------------------|--------------|
| 多様な選択肢、<br>新しい体験によるサービス向上 | ソーシャルメディアによる情報発信件数 | 24件          |
|                           | ウェブ解析による効果測定回数     | 12回          |
| 健全な組織構築に向けた<br>生産性・創造性向上  | BPO業務受託件数          | 14件          |
|                           | データ分析件数            | 60件          |
|                           | DX化に伴う業務時間削減       | ▲4,000時間     |
| 環境整備                      | デジタル関連資格取得者（延べ）    | 20名          |
|                           | デジタル関連研修への参加（延べ）   | 20講座         |
| D X 推進指標                  | DX推進指標の向上          | 1.0ポイント以上の向上 |

以 上